



**Государственное профессиональное образовательное учреждение  
Ярославской области Ярославский торгово-экономический колледж**

Рассмотрена  
на заседании педагогического  
совета  
Протокол  
№ 3 от 28.11.2022

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГПОУ ЯО Ярославского  
торгово-экономического колледжа  
И.В. Костерина  
«28» ноября 2022 г.



**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО  
на 2022-2023 учебный год**

**1 Общие положения**

1.1 Нормативно-правовая база, регламентирующая содержание программы государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 21.11.2022);
- Приказ Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.6 Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

## **2 Условия проведения государственной итоговой аттестации**

### **2.1 Вид государственной итоговой аттестации**

2.1.1 Формой государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Колледже является защита выпускной квалификационной работы и выполнение демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции Е57 Администрирование отеля.

Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы.

Темы дипломных работ определяются Колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования:

- ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;
- ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы

Администрирование отеля выделяется три дня, сроки утверждаются Агентством развития навыков и профессий и Департаментом образования ЯО.

Общая тематика демонстрационного экзамена по компетенции E57 Администрирование отеля утверждена регламентирующими документами Агентством развития навыков и профессий и не подлежит изменению, размещается на официальном сайте <https://esat.worldskills.ru/> и сайте ГПОУ ЯО ЯТЭК - раздел демонстрационный экзамен.

### **3 Выбор темы дипломных работ**

3.1 Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями цикловых комиссий совместно со специалистами профильных предприятий или организаций, и рассматриваются соответствующими цикловыми комиссиями.

Темы дипломной работы должны отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, должна быть актуальной и иметь научно - практическую направленность. Количество предложенных тем не должно быть меньше числа студентов выпускаемой группы, утвержденного заместителем директора по учебной работе. (Приложение А).

Студентам предоставляется право выбора темы дипломной работы. Выбор темы осуществляется исходя из интереса к проблеме, возможности получения фактических данных, а также наличия специальной научной литературы.

Студент не позднее, чем за месяц до выхода на преддипломную практику обязан выбрать тему дипломной работы.

В течение недели с момента выбора темы учебной частью колледжа формируется приказ о закреплении тем и руководителей дипломных работ.

выполнения модулей;

- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы.

К каждому руководителю/ консультанту может быть одновременно прикреплено не более 8 студентов. На консультации для каждого студента должно быть предусмотрено два часа в неделю.

Задания для выполнения демонстрационного экзамена студенту выдаются в день сдачи экзамена, информация является секретной, общая информация представлена в Приложении Б, и на официальном сайте Агентства развития навыков и профессий и <https://esat.worldskills.ru/>.

Основные положения, описание соревновательных дней размещены на официальном сайте ГПОУ ЯО ЯТЭК - раздел Демонстрационный экзамен.

#### **4.3 Рецензирование дипломных работ**

Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку дипломной работы.

Содержание рецензии доводится до сведения студента не позднее, чем за день до защиты дипломной работы.

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Заместитель директора по учебной работе после ознакомления с заключением руководителя и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает дипломную работу в государственную экзаменационную комиссию.

- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;
- «неудовлетворительно».

Оценки заносятся в протоколы заседания ГЭК и объявляются в день защиты дипломной работы.

## 5.2 Демонстрационный экзамен по компетенции E57 Администрирование отеля

Проводится в три дня в соответствии с Регламентом, кодексом этики, правилами техники безопасности, оценочными материалами для демонстрационного экзамена (КОД 1.3) в 2023 году, утвержденными Агентством развития навыков и профессий.

Председателем ГЭК и членами ГЭК на Демонстрационном экзамене являются независимые эксперты получившие, свидетельство эксперта на право проведения Демонстрационного экзамена.

При проведении демонстрационного экзамена ГЭК выполняет следующие функции: соблюдает Регламент, оценивает задания; фиксируют баллы в ведомостях оценок и в системе CIS.

5.3 Результатом демонстрационного экзамена является количество баллов, переводимое затем в оценку. Перевод оценки осуществляется на основе рекомендаций Агентства развития навыков и профессий, предложенных в оценочных материалах для демонстрационного экзамена по КОД 1.3.

Таблица 1 - Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную.

| Оценка | «2»          | «3»           | «4»           | «5»            |
|--------|--------------|---------------|---------------|----------------|
|        | 0,00%-19,99% | 20,00%-39,99% | 40,00%-69,99% | 70,00%-100,00% |

## 6 Проведение демонстрационного экзамена (профильный уровень КОД 1.3)

### 6.1 Демонстрационный экзамен (профильный уровень КОД 1.3)

– в работе проведен количественный и качественный анализ проблемы, который иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;

– широко представлена библиография по теме работы;

– приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;

– по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

#### Оценка "ХОРОШО":

– тема соответствует специальности;

– содержание работы в целом соответствует дипломному заданию;

– работа актуальна, написана самостоятельно;

– дан анализ степени теоретического исследования проблемы;

– основные положения работы раскрыты при использовании актуальной нормативной документации;

– теоретические положения сопряжены с практикой;

– представлены качественные и количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;

– практические рекомендации обоснованы;

– приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями дипломной работы;

– составлена библиография по теме работы.

#### Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО":

– работа соответствует специальности;

– имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;

– исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается теоретической глубиной и аргументированностью;

получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из Колледжа.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные Колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается Колледжем не более двух раз.

#### 7.2 Критерии перевода демонстрационного экзамена в оценки

В качестве максимального балла от которого будет отсчитываться экзаменационная оценка используется сумма максимального балла по модулям ДЭ Комплекта оценочной документации (КОД 1.3) (Таблица 2).

### 8 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

8.1 По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция).

8.2 Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Колледжа.

8.3 Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные Колледжем.

8.10 Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

8.11 В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

8.12 Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

8.13 Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

8.14 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Перечень рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ

1. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничной индустрии в Российской Федерации.
2. Выявление и анализ проблем индустрии гостеприимства Ярославской области, пути и способы их решения.
3. Изучение проблем развития хостелов в Ярославле, пути и способы их решения (на примере конкретного средства размещения).
4. Анализ инновационных технологий в гостиничном деле и оценка эффективности их использования (на примере конкретной гостиницы).
5. Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
6. Исследование современных форм и методов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
7. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничной индустрии (на примере конкретной гостиницы).
8. Оценка эффективности работы предприятий индустрии размещения.
9. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
10. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования персонала гостиницы (на примере конкретной службы гостиницы).
11. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы).
12. Анимационная деятельность как фактор конкурентоспособности гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
13. Экскурсионная деятельность как фактор конкурентоспособности

- предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
27. Исследование и рекомендации по совершенствованию организации питания на предприятиях гостиничной индустрии.
  28. Анализ и пути совершенствования структуры дополнительных услуг гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
  29. Исследование удовлетворенности потребителей качеством услуг гостиничного предприятия.
  30. Анализ качества услуг гостиничного предприятия и пути его повышения (на примере конкретной гостиницы).
  31. Исследование перспектив развития технологий хаускипинга (на примере конкретной гостиницы).
  32. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).
  33. Технология организации хаускипинга в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
  34. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения их эффективности (на примере конкретной гостиницы).
  35. Анализ и оценка организации работы службы бронирования и продаж в гостинице и пути её совершенствования (на примере конкретной гостиницы).
  36. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры в гостинице (на примере конкретной гостиницы) в целях повышения уровня сервиса.
  37. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование (на примере конкретной гостиницы).
  38. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания на гостиничных (ресторанных) предприятиях (на примере конкретной гостиницы).

сервисе (на примере конкретной гостиницы).

52. Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.

53. Разработка рекомендаций по управлению материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

54. Анализ и оценка перспектив открытия гостиницы в регионе (на примере Ярославля и Ярославской области).

55. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере определенной службы гостиницы).

56. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности малых отелей (на примере малой гостиницы).

57. Использование аутсорсинга в гостиницах в контексте повышения качества обслуживания (на примере гостиницы).

58. Анализ деятельности службы приема и размещения в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

59. Анализ деятельности сетевых отелей в Ярославской области (на примере конкретной гостиницы).

60. Конфликтные ситуации в гостинице и пути их разрешение (на примере конкретной гостиницы).

61. Роль персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

62. Современные стратегии управления гостиничным предприятием.

63. Маркетинговые стратегии гостиничных предприятий.

64. Разработка мероприятий по сопровождению процесса адаптации новых сотрудников гостиничного предприятия.

65. Разработка мер по защите окружающей среды гостиничного предприятия.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Образец задания демонстрационного экзамена компетенции Е57 Администрирование отеля

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближённо и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР.

Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля. Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «Royal Hotel SPA&Wellness». Моделируемый отель расположен в г. Ярославль (указать название города). Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе. Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <https://www.royal-hotelspa.ru/>. При подготовке информации о регионе можно использовать

| Ресурс                                              | URL ресурса                                                                         |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Ярославия – Визит Ярославия                         | <a href="https://visityaroslavia.ru/">https://visityaroslavia.ru/</a>               |
| ТИЦ Ярославля                                       | <a href="https://www.visityar.ru/">https://www.visityar.ru/</a>                     |
| Официальный портал г. Ярославля.<br>Раздел «Туризм» | <a href="https://city-yaroslavl.ru/tourism/">https://city-yaroslavl.ru/tourism/</a> |
| YAR.RU Туристический портал города<br>Ярославля     | <a href="http://www.yar.ru/">http://www.yar.ru/</a>                                 |

Образец задания

#### Описание модуля 1: А1 выезд с бронированием

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учёта авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю. Предложить услуги средства размещения и осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых

ночного аудит на основе выгрузки из АСУ отелем. Задание выполняется с использованием программ Microsoft или аналог

Необходимые приложения

Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты.

Приложение - Письменные задания.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е  
Протокол демонстрационного экзамена

Дата проведения: «\_\_\_\_\_» июня 2023 г.

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Курс 3    Группа 03ГД

Количество обучающихся по списку: \_\_\_\_\_ Присутствовали: \_\_\_\_\_

| № п/п | Фамилия, имя, отчество студента | Результаты<br>демонстрационного экзамена<br>(балльная оценка CIS) | Итоговая оценка |
|-------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1     |                                 |                                                                   |                 |
| 2     |                                 |                                                                   |                 |
| 3     |                                 |                                                                   |                 |
| 4     |                                 |                                                                   |                 |
| 5     |                                 |                                                                   |                 |
| 6     |                                 |                                                                   |                 |
| 7     |                                 |                                                                   |                 |
| 8     |                                 |                                                                   |                 |
| 9     |                                 |                                                                   |                 |
| 10    |                                 |                                                                   |                 |
| 11    |                                 |                                                                   |                 |
| 12    |                                 |                                                                   |                 |
| 13    |                                 |                                                                   |                 |
| 14    |                                 |                                                                   |                 |
| 15    |                                 |                                                                   |                 |
| 16    |                                 |                                                                   |                 |
| 17    |                                 |                                                                   |                 |
| 18    |                                 |                                                                   |                 |
| 19    |                                 |                                                                   |                 |

**Председатель ГЭК:**

\_\_\_\_\_  
должность, наименование организации

(.....)

подпись

ФИО

**Члены ГЭК:**

|               |   |  |   |
|---------------|---|--|---|
| _____         | ( |  | ) |
| _____         | ( |  | ) |
| _____         | ( |  | ) |
| _____         | ( |  | ) |
| _____         | ( |  | ) |
| Секретарь ГЭК | ( |  | ) |
| _____         | ( |  | ) |